

Doküman Kodu	F22
İlk Yayın Tarihi	02.01.2019
Revizyon No	02
Revizyon Tarihi	11.05.2020
Sayfa No	1 / 1

### **1. Genel Şartlar**

- Bu doküman TS EN ISO IEC 17025 Kapsamında oluşturulmuş kalite yönetim sistemimiz gereğince hazırlanmış olup, TESTLA Elektrik Laboratuvarları Tic. Ltd. Şti. ile Müşteri arasında hizmet sözleşmesi niteliğindedir.
- Bu dokümanda TESTLA Elektrik Laboratuvarları Tic. Ltd. Şti "**Laboratuvar**", Laboratuvardan hizmet talebinde bulunan kurum ve kuruluşlar ile şahıslar "**Müşteri**", Laboratuvardan talep edilen hizmetler ise "**Deney**" olarak adlandırılmıştır.
- Müşteri ile Laboratuvar arasında başka bir özel sözleşme yapılmadıkça, **Laboratuvar deney taleplerini bu sözleşmede belirtilen genel hükümlere göre karşılar.**
- Laboratuvar müşteri gizliliği ile ilgili hususları bu sözleşme ile güvenceye alır. Ancak kanun, mevzuat vs standart ile çakışırsa yasal yükümlülükler geçerlidir. Yasal otorite; müşterin haberi olmadan müşteriye dair bilgilere ulaşmak isterse, bilgilerin paylaşıldığı ile ilgili hususta müşteriye bilgi verilmez.

### **2. Talep Teklif ve Sözleşme Süreci**

- Talep**, F20 Deney Talep Teklif ve Sözleşme Formu' nun doldurulması veya sözel-telefonla, e-posta ile müşteri tarafından laboratuvarımıza iletilmesiyle başlar.
- Ön Görüşme-Bilgilendirme**, talebe bağlı olarak laboratuvar tarafından ilgili deney süreçleri ve fiyatları bakımından müşteriye yazılı-sözlü "Ön bilgilendirme" yapılabilir ve şartların müşteri tarafından makul bulunması halinde yazılı teklif hazırlanır.
- Teklif**, taleplerin F20 Deney Talep Teklif ve Sözleşme Formu' na aktarılmasıyla ve bu formda deney metodları, teknik-ticari hizmet şartlarımızın listelenmesiyle oluşur. Hazırlanan Teklif onay için müşteriye gönderilir.
- Sözleşme**, teklifin müşteri tarafından onaylanması ile gerçekleşir.

### **3. Laboratuvar Hizmetlerine İlişkin Açıklamalar**

- Numunelerin laboratuvara teslimi** mutabık kalınan tarihte müşteri tarafından sağlanır.
- Müşteri, numunelerin gönderiminde oluşacak herhangi bir gecikmeyi veya deneylerden vazgeçtiğini, mutabık kalınan numune teslim tarihinden 10 işgünü önce laboratuvara bildirmekle yükümlüdür.
- Numuneler mutabık kalınan tarihte teslim edilmediğinde, yeni kabul tarihi Laboratuvar tarafından belirlenerek müşteriye bildirilir.
- Deneyler**, sözleşmede belirtilen şartlara uygun olarak, aksine bir hüküm bulunmadıkça F71 Hizmet Kapsamı Listesi' nde yer alan Ulusal/Uluslararası geçerliliğe sahip metotlara göre yapılır.
- Deney sonuçları ile ilgili uygunluk beyanı (uygundur veya uygun değildir) verildiğinde, mevzuatta, standartta, şartnamede bir kural tanımlı ise bu kural kullanılır, tanımlı değilse laboratuvarımız yanlış kabul, (tüketici kuralı) kuralını kullanır. Ölçüm belirsizliği üst sınırı etkilediğinde ölçüm belirsizliği (k=2 %95 güven aralığında) deney sonucuna eklenerek alt sınırı etkilediğinde çıkarılarak uygunluk değerlendirilmesi yapılır.
- Gönderilen numune bilgileri, deney sonuçları ve raporları dâhil müşterilere ait bilgiler ve mülki haklar Laboratuvar tarafından korunur. Taahhüt edilen şartlardan sapma olduğunda müşteri yazılı-sözlü ve/veya e-posta ile bilgilendirilir.
- Laboratuvar, önceden tahmin edilemeyen mücbir sebeplerden dolayı (örneğin iş yoğunluğu, geçici kapasite düşmesi, cihaz arızası vb.) işi geçici bir süreliğine, aynı parametreden akredite bir dış tedarikçiye verebilir.
- Verilen deney hizmetleri kapsamında, müşteri firma adı laboratuvarımızın referans listesine eklenebilir.
- Deney sonuçlarına ve hizmet şartlarına yönelik müşterinin yapacağı her türlü istek; S01 Şikâyet Süreci' ne göre değerlendirilir.
- Talep edilen deneylerin doğası gereği (tahribatlı deney-muayene faaliyetlerinde) numunelerde oluşabilecek hasarlar dışında, numunelerin veya ziyaretçilerin laboratuvarında bulunduğu süre içerisinde Laboratuvarımızın kusuru nedeniyle oluşacak maddi kayıplar, mesleki sorumluluk sigortası kapsamında karşılanır ve/veya ilgili deneyler ücretsiz olarak tekrarlanır.
- Deneyleri tamamlanan numuneler alınması nakledilmesi müşterinin sorumluluğundadır. Sevkiyatta meydana gelecek hasarlardan ve kayıplardan laboratuvarımız sorumlu tutulamaz. 30 Gün içerisinde laboratuvarımızdan alınmayan numuneler için ardiye bedeli teklif bedelinin %5'i olarak aylık periyotlarla müşteriye faturalandırılır.

### **4. Deneylere Refakat Edilmesi Halinde Müşteri Yükümlülükleri**

- Önceden bildirmek, "Ziyaretçi Gizlilik Sözleşmesi" imzalamak ve bu sözleşmedeki (güvenlik, gizlilik, sonuçlara ve deneylere müdahale etmemek v.b.) kurallara uymak şartıyla, müşteri veya yetkili temsilcileri deneylere gözlemci olarak katılabilirler.

### **5. Ödeme Şartları**

- Deney ücretleri vadesi-miktarı, teklif aşamasında bildirildiği şekilde ödenir.
- Ücreti (teklifte mutabık kalındığı şekilde) ödenmeyen talepler karşılanmaz.
- Sözleşme ve ön ödeme yapıldıktan sonra deneylerden vazgeçilmesi durumunda, toplam deney tutarının %25'i laboratuvarın işgücü kaybı olarak ön ödemeden düşülür ve geri kalan miktar bir ay içerisinde iade edilir.

### **6. Numune, Deney Raporu ve Faturanın Müşteriye Teslimi**

- Yapılan deneylerin ücretleri fatura edilir ve sözleşmede belirtildiği şekilde ödenmişse, deney raporu veya sonuçları müşteri talebine uygun (elden, kargo ile veya pdf taranmış dijital) olarak teslim edilir.
- Müşteri aksini talep etmedikçe olumsuz / başarısız deney sonuçları için basitleştirilmiş rapor hazırlanır.
- Deney talep teklif ve sözleşmesi nde mutabık kalınmış şartlara uyulmaması durumunda; Laboratuvar tek tarafı olarak deney sözleşmesini fesih hakkını saklı tutar.
- Anlaşmazlık durumlarında laboratuvarın yerleşik bulunduğu il mahkemeleri yetkilidir.